

SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS CENTROS DE INNOVACIÓN EDUCATIVA

Septiembre de 2014

Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	1
Paso Inicial	
1. Asignación y creación de contraseña.....	3
1.1. Paso a paso asignación y creación de contraseña.....	4
Página de inicio	
2. Ingreso al aplicativo.....	5
2.1. Paso a paso autenticación de usuario.....	6
Menú principal	
3. Menú usuarios tipo experto, director y coordinador del CIER.....	7
3.1. Opción “MI VISTA”.....	7
3.2. Opción “VER INCIDENCIAS”.....	10
3.3. Opción “REPORTAR INCIDENCIA”.....	11
3.3.1. Paso a paso reportar incidencia.....	11
3.3.1.1. Paso a paso edición de incidencia.....	13
3.3.1.2. Paso a paso asignación de incidencias.....	14
3.3.1.3. Paso a paso resolver incidencias.....	15

Introducción

El Manual de usuario del Sistema de Gestión de incidencias de los Centros de Innovación Educativa, es un instructivo práctico para que los usuarios conozcan el adecuado funcionamiento del sistema y la manera como pueden acceder al mismo de forma rápida y sencilla.

Propósito

Brindar una guía práctica al usuario para la adecuada comprensión del Sistema de Información y proporcionarle el conocimiento necesario para utilizar este sistema.

Alcance

El presente manual va dirigido a los usuarios del sistema de información SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS DEL CENTRO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA, para así optimizar su uso y sus procesos de funcionamiento a través de las herramientas definidas para este sistema.

Paso inicial

1. Asignación y creación de contraseña

Cuando se le ha creado y asignado un usuario en el sistema, le llegará un correo con un link para reestablecer su contraseña por una elegida por usted mismo (Recuerde siempre cuál es su usuario).

Al dar “clic” en el link se abrirá una ventana en su navegador de internet con el formulario del sistema para asignar la contraseña, como se muestra a continuación:

Manual de Usuario

2014-09-23 14:08 EDT

MLVISTA | VER INCIDENCIAS | MI CUENTA | CERRAR SESIÓN

La información de su cuenta ha sido verificada. El mensaje de confirmación de la cuenta que recibió no es válido a partir de ahora.
Debe definir una contraseña aquí para que pueda iniciar sesión de nuevo.

Editar cuenta	
Nombre de usuario	usuario.manual
Contraseña *	
Confirmar contraseña *	
Correo electrónico	usuario.manual@gmail.com
Nombre real	Usuario manual
Nivel de acceso	Experto E-Learning
Nivel de acceso del proyecto	Experto E-Learning
Proyectos asignados	CIER CENTRO [Experto E-Learning] (Privado)
* Requerido	Actualizar usuario

Imagen 1

1.1. Paso a paso asignación y creación de contraseña

Para cambiar la contraseña del usuario que le fue asignado, siga los siguientes pasos:

The screenshot shows the 'Editar cuenta' form with the following fields and values:

Editar cuenta	
Nombre de usuario	usuario.manual
Contraseña *	
Confirmar contraseña *	
Correo electrónico	usuario.manual@gmail.com
Nombre real	Usuario manual
Nivel de acceso	Experto E-Learning
Nivel de acceso del proyecto	Experto E-Learning
Proyectos asignados	CIER CENTRO [Experto E-Learning 3 (Primer...)]
* Requerido	
Actualizar usuario	

Callout 1 (top right): Escriba una contraseña en el campo "Contraseña" y posteriormente escriba la misma contraseña en el campo "Confirmar contraseña"

Callout 2 (bottom right): Haga clic en el botón "Actualizar usuario"

Imagen 2

Si la contraseña fue escrita correctamente en ambos campos ("Contraseña" y "Confirmar contraseña"), el sistema mostrará el formulario para iniciar sesión:

The screenshot shows the 'Inicio de sesión' form with the following fields and values:

Inicio de sesión	
Nombre de usuario	
Contraseña	
Recordar información de inicio de sesión en este equipo	☐
Sesión Segura	☒ Permitir que su sesión sólo sea utilizada desde esta dirección IP.
Iniciar sesión	

Link: [\[¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA? \]](#)

Imagen 3

Después de haber ejecutado estos pasos, se dará por terminado el proceso de asignación y creación de contraseña. El usuario ya podrá iniciar sesión en el sistema con su nueva contraseña.

2. Ingreso al aplicativo

Después de haber realizado el proceso de asignación y creación de contraseña, el usuario podrá ingresar al sistema escribiendo la siguiente URL en un navegador de internet:

<http://www.innovacioncolombiaaprende.net>

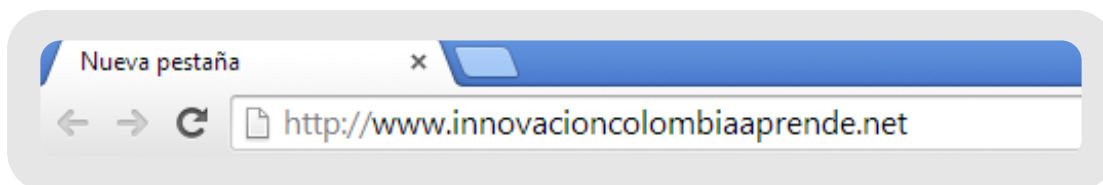


Imagen 4

El sistema muestra la pantalla de inicio de sesión del usuario para realizar el proceso de autenticación:



Imagen 5

2.1. Paso a paso autenticación de usuario

Diligenciar los campos del formulario y dar clic en el botón como se muestra a continuación:

The screenshot shows a login form titled "Inicio de sesión". It contains the following fields and options:

- Nombre de usuario:** A text input field containing "usuario.manual". A callout bubble points to this field with the text: "Escribir el usuario en el campo 'Nombre de usuario' y escribir la contraseña en el campo 'Contraseña'".
- Contraseña:** A password input field with masked characters ".....".
- Recordar información de inicio de sesión en este equipo:** A checkbox that is currently unchecked.
- Sesión Segura:** A checkbox labeled "Permitir que su sesión sólo sea utilizada desde esta dirección" which is also unchecked.
- Botón:** A button labeled "Iniciar sesión". A callout bubble points to this button with the text: "Dar clic en el botón 'Iniciar sesión'".

Below the form, there is a link: [\[¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA? \]](#)

Imagen 6

Si los campos fueron diligenciados de forma correcta, el sistema permite ingresar a la plataforma como se muestra a continuación; de lo contrario, es necesario volver a ejecutar los pasos "Ingreso al aplicativo" de este manual. Si el problema persiste, comuníquese con el administrador del sistema.

The screenshot shows the user dashboard after a successful login. The header includes the logo for "CENTROS DE INNOVACIÓN EDUCATIVA" and the "MinEducación" logo. Below the header, there is a navigation bar with links: "Mi vista", "Ver incidencias", "Reportar incidencia", "Mi cuenta", and "Cerrar sesión". The main content area displays a table of incident status with columns: Nueva, Se necesitan más datos, Aceptada, Confirmada, Asignada, Resuelta, and Cerrada. Below the table, there are four summary boxes:

- No asignadas [^] (0 - 0 / 0)
- Reportadas por mí [^] (0 - 0 / 0)
- Resueltas [^] (0 - 0 / 0)
- Modificadas recientemente [^] (0 - 0 / 0)
- Monitorizadas por mí [^] (0 - 0 / 0)

Menú principal

3. Menú para los usuarios tipo: experto, director y coordinador del CIER

Después de haber ingresado al sistema, encontrará las siguientes opciones:

[MI VISTA](#) | [VER INCIDENCIAS](#) | [REPORTAR INCIDENCIA](#) | [MI CUENTA](#) | [CERRAR SESIÓN](#)

3.1. Opción “MI VISTA”

En esta opción se podrá visualizar las diferentes incidencias creadas en el sistema, como se muestra a continuación:

Nueva

Se necesitan más datos

Aceptada

Confirmada

Asignada

Resuelta

Cerrada

Mostrando incidencias (1 - 1 / 1)

[Imprimir Informe]

[Exportar a CSV]

[Exportar a Excel]

[Exportar XML]

[Gráfico]

	P	ID	#	⌵	Categoría	Severidad	Estado	Actualizada▼	Asunto
☐	-	0000033			Soporte administrativo del proyecto - Administrativos	Menor	Asignada (supervisor.administrativo)	2014-09-23	Asunto de la incidencia
☐ Seleccionar todos Copiar ▼ Aceptar									

En la parte superior se visualiza un código de colores que identifica el estado de cada incidencia creada en el sistema, así:

Nueva: Identifica a las incidencias que se han creado y no se han asignado o cambiado a otro estado.

Nueva

Se necesitan más datos: Identifica las incidencias que no tienen información suficiente para darle solución. Este estado lo coloca el usuario encargado de responder la incidencia.

Se necesitan más datos

Aceptada: Identifica las incidencias que fueron aceptadas para su solución

Aceptada

Confirmada: Identifica las incidencias que fueron confirmadas para iniciar su solución.

Confirmada

Asignada: Identifica las incidencias que fueron asignadas a un usuario para darle trámite a su solución.

Asignada

Resuelta: Identifica las incidencias que fueron resueltas y se dan por solucionadas.

Resuelta

Cerrada: Identifica las incidencias que se cerraron. Aquí se archiva la incidencia.

Cerrada

Después del código de colores, se visualizan unos bloques que agrupan las diferentes incidencias según su última actividad, de la siguiente forma:

No asignadas: Muestra las incidencias que no han sido asignadas a ningún usuario

No asignadas [^] (0 - 0 / 0)

Resueltas: Muestra las incidencias que ya han sido resueltas.

Resueltas [^] (0 - 0 / 0)

Monitorizadas por mí:

Muestra las incidencias que están siendo monitorizadas.

Monitorizadas por mí [^] (0 - 0 / 0)

Modificadas recientemente: Muestras las incidencias que han sido modificadas recientemente.

Reportadas por mí [^] (0 - 0 / 0)

Dentro de cada bloque se muestran las incidencias de la siguiente forma:

[0000029](#) [CIER CENTRO] No puedo ingresar al sistema
[LMS] Soporte tecnico - Usuario y contraseña - 2014-09-19 18:05

Dando clic en el número de la incidencia, se puede ver el detalle de la misma.

3.2.Opción “VER INCIDENCIAS”

En esta opción se visualizan las diferentes incidencias creadas en el sistema. Ejemplo:

Mostrando incidencias (1 - 8 / 8) [IMPRIMIR INFORMES] [EXPORTAR A CSV] [EXPORTAR A EXCEL] [EXPORTAR XML] [GRÁFICO]

	P	ID	#	0	Categoría	Severidad	Estado	Actualizada	Asunto
☐		0000032			Soporte administrativo del proyecto - Contenido	Menor	Asignada (supervisor.administrativo)	2014-09-22	algo
☐		0000031			[CIER_CENTRO] Soporte administrativo del proyecto - Administrativos	Menor	Asignada (supervisor.administrativo)	2014-09-22	prueba inicial
☐		0000030			[CIER_CENTRO] Soporte administrativo del proyecto - Infraestructura	Menor	Asignada (supervisor.administrativo)	2014-09-19	algun asunto urgente
☐		0000029	1		[CIER_CENTRO] Soporte tecnico - Usuario y contraseña	Menor	Resuelta (supervisor.tecnico)	2014-09-19	No puedo ingresar al sistema
☐		0000028			[CIER_SUB] Soporte tecnico - Matricula	Menor	Asignada (supervisor.tecnico)	2014-09-19	prueba correo
☐		0000027			[CIER_SUB] Soporte funcional - Pedagogico	Menor	Asignada (supervisor.funcional)	2014-09-19	prueba remitente correo
☐		0000026			[CIER_CENTRO] Soporte administrativo del proyecto - Formacion	Menor	Asignada (Usuario05)	2014-09-19	necesito algo de la matricula
☐		0000025	1	1	[CIER_CENTRO] Soporte tecnico - Usuario y contraseña	Menor	Resuelta (soporte.tecnico)	2014-09-19	No puedo ingresar con mi contraseña

☐ Seleccionar todos Mover

Dentro del listado de incidencias que se muestran, existe la opción de dar clic en el número de la incidencia para ver el detalle de la misma. También se puede dar clic en la imagen del lápiz para editar la incidencia, como se muestra a continuación.



[Nota: El formulario de edición se mostrará más adelante en este instructivo].

La vista de las incidencias se muestra de la siguiente manera. (En este formulario solo se podrán visualizar los detalles de la incidencia, pero no se pueden modificar).

Ver detalles de la incidencia [IR A NOTAS] [ENVIAR UN RECORDATORIO] [>>] [HISTORIAL DE LA INCIDENCIA] [IMPRIMIR]

ID	Proyecto	Categoría	Fecha de envío	Última actualización
0000032	LMS	Soporte administrativo del proyecto - Contenido	2014-09-22 17:35	2014-09-22 17:35
Informador	leonardo.briceno@saucotech.com			
Asignada a	supervisor.administrativo			
Prioridad	Normal			
Estado	Asignada	Resolución	Abierta	
Asunto	0000032: algo			
Descripción	algo			
Etiquetas	Sin etiquetas adjuntas.			
Adjuntar etiquetas	(Separado por ',') Etiquetas existentes Adjuntar			
Archivos adjuntos				

3.3. Opción “REPORTAR INCIDENCIA”

REPORTAR INCIDENCIA

Esta opción permite crear las incidencias en el sistema. El sistema muestra un formulario con cuatro campos a diligenciar distribuidos de la siguiente forma:

Introduzca los detalles de la incidencia.

*Categoría	(Seleccionar)
Prioridad	Normal
*Asunto	
*Descripción	
Subir archivo (Tamaño máximo: 5,000k)	Seleccionar archivo No se eligió archivo
Continuar reportando	☐ Marque para reportar más incidencias
* Requerido	
Enviar reporte	

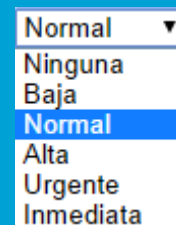
3.3.1. Paso a paso reportar incidencia.

a. Seleccionar la categoría a la cual pertenece la incidencia que se desea reportar. Estas son las categorías existentes:

- (Seleccionar)
- (Seleccionar)
- [LMS] Soporte administrativo del proyecto - Administrativos
 - [LMS] Soporte administrativo del proyecto - Contenido
 - [LMS] Soporte administrativo del proyecto - Escuelas innovadoras
 - [LMS] Soporte administrativo del proyecto - Formacion
 - [LMS] Soporte administrativo del proyecto - Infraestructura
 - [LMS] Soporte funcional - Contenidos LMS
 - [LMS] Soporte funcional - Pedagogico
 - [LMS] Soporte tecnico - Error plataforma
 - [LMS] Soporte tecnico - Matricula
 - [LMS] Soporte tecnico - Mover cohorte
 - [LMS] Soporte tecnico - Usuario y contraseña

[Nota: En el Anexo No. 1 encontrará una descripción detallada de cada categoría].

b. Seleccionar la prioridad que tiene la incidencia de acuerdo a la prioridad de la misma. Existen las siguientes prioridades:



c. Diligenciar un asunto que identifique la incidencia a crear.

d. Diligenciar la descripción de la incidencia. En este campo se describe todo lo relacionado con la incidencia. Debe explicar claramente los detalles que generaron la incidencia.

e. Hay la opción de de subir archivos para documentar la incidencia (en los casos que sea necesario).

Seleccionar archivo No se eligió archivo

f. Después de haber diligenciado todo el formulario, debe finalizar y dejar creada la incidencia. Para esto, haga clic en el botón “Enviar reporte”.

Enviar reporte

g. El sistema muestra brevemente el número de la incidencia reportada.

Operación exitosa.

[[VER INCIDENCIA REPORTADA \(33\)](#)] [[VER INCIDENCIAS](#)]

h. Posteriormente, el sistema muestra el formulario de “Ver incidencias”, donde se da por terminado la creación de la incidencia. El usuario queda registrado en una pantalla como se muestra a continuación.

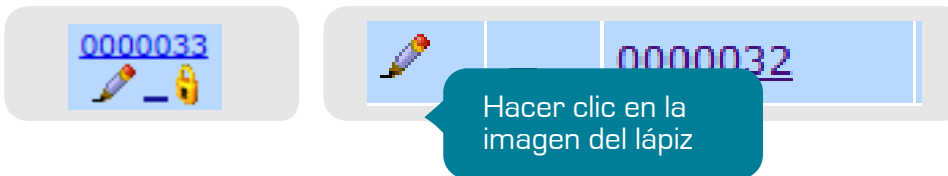
Nueva Se necesitan más datos Aceptada Confirmada Asignada Resuelta Cerrada							
Mostrando incidencias (1 - 1 / 1) [VER INCIDENCIAS] [EXPORTAR A CSV] [EXPORTAR A EXCEL] [EXPORTAR XML] [GRÁFICO]							
	P	ID		Categoría	Severidad	Estado	Actualizada
☐	-	0000033		Soporte administrativo del proyecto - Administrativos	Menor	Asignada (supervisor administrativo)	2014-09-23
Asunto de la incidencia							
☐ Seleccionar todos Copiar Aceptar							

Editar incidencia

Después de haber creado una incidencia, el usuario puede editarla.

3.3.1.1. Paso a paso para la edición de incidencia

a. En las opciones de “Mi vista” o “Ver incidencias”, el usuario puede visualizar la incidencia que desea editar. Es necesario darle clic en la imagen del lápiz que acompaña al número de la incidencia para comenzar el proceso de edición.



b. Dentro del formulario de edición de la incidencia, el usuario tiene la opción de cambiar los datos guardados inicialmente. Al finalizar los cambios realizados se debe hacer clic en el botón “Actualizar información” para guardar los cambios.

Actualizando información de la incidencia

ID	Proyecto	Categoría
0000033	CIER CENTRO	[LMS] Soporte administrativo del proyecto - Administr
Informador	usuario.manual [Editar]	
Asignada a	supervisor.admin.formacion ▼	
Prioridad	Normal ▼	
Estado	Resuelta ▼	Resolución
Asunto	Asunto de la incidencia	
Descripción	Descripción de la incidencia	
Agregar Nota		
Privado	☐ Privado	
Actualizar información		

Se pueden cambiar los datos guardados inicialmente en la incidencia.

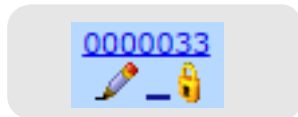
Hacer clic en el botón “Actualizar información”.

Asignación de incidencias

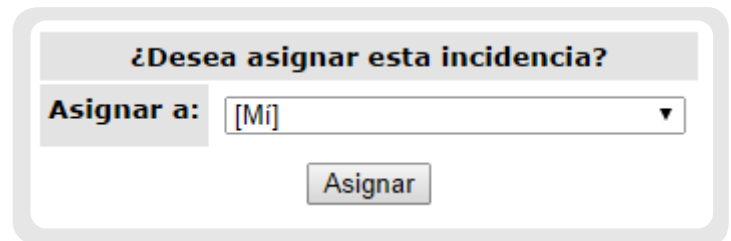
El usuario tipo supervisor o administrador puede visualizar la incidencia para su asignación, este procedimiento se menciona en el siguiente paso a paso.

3.3.1.2. Paso a paso asignación de incidencias

a. El supervisor o administrador siempre puede ver las incidencias que le fueron asignadas ingresando en las opciones de “Mi vista” o “Ver incidencias”. Para reasignar una incidencia, el supervisor debe hacer clic en el número de la incidencia, como se muestra en la siguiente imagen.



b. Al ingresar al formulario de visualización de la incidencia, en “Opciones” se visualizan los responsables.

A screenshot of a dialog box titled '¿Desea asignar esta incidencia?'. Inside the dialog, there is a label 'Asignar a:' followed by a dropdown menu showing '[Mi]'. Below the dropdown is a button labeled 'Asignar'.

c. Seleccionar el usuario responsable de la incidencia.

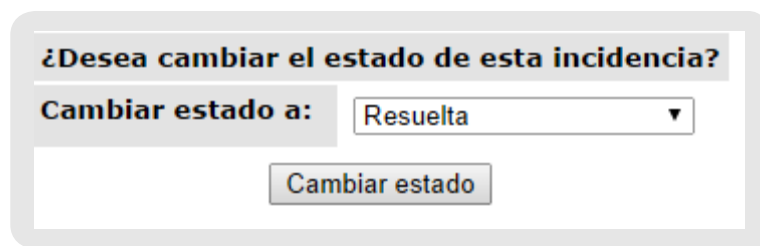
d. Después de seleccionado el usuario, haga clic en el botón “Asignar”. El sistema recargará la incidencia, dejando al usuario en el mismo formulario. Con esto se termina la opción de asignación de incidencias.

Resolver incidencias

Los usuarios tipo supervisor, administrador y soporte son los únicos encargados y autorizados de cambiar el estado de la incidencia a “Resuelta” una vez ya haya sido atendida.

3.3.1.3. Paso a paso resolver incidencias.

- a. El usuario que tiene asignada un incidencia para su solución puede ingresar a las opciones de “Mi vista” o “Ver incidencias” para ver la incidencia a solucionar. Haciendo clic en el número de la incidencia podrá tener acceso al formulario de visualización para cambiar estado de la incidencia.
- b. En la pantalla de visualización de la incidencia la pestaña “Opciones” permite cambiar el estado de la incidencia, como se muestra a continuación:



¿Desea cambiar el estado de esta incidencia?

Cambiar estado a: Resuelta ▼

Cambiar estado

- c. Al seleccionar el estado de “Resuelta” y dar clic en el botón “Cambiar estado”, el sistema mostrará un nuevo formulario a diligenciar.

d. En el formulario de “Resolver incidencia” se debe agregar una nota o comentario sobre la solución de la incidencia. Esta nota se guarda en el sistema y se le envía a través de correo electrónico al usuario que generó la incidencia.

The screenshot shows a web form titled "Resolver incidencia". It contains several fields: "Resolución" with a dropdown menu set to "Corregida"; "ID duplicada" with an empty text input; "Asignada a" with a dropdown menu set to "supervisor.admin.formacion"; "Agregar Nota" with a large text area; and "Visibilidad" with a checkbox labeled "Privado" which is unchecked. A button labeled "Resolver incidencia" is at the bottom right. Two callout boxes are present: one pointing to the "Agregar Nota" field with the text "a. Escribir detalladamente la solución que se utilizó.", and another pointing to the "Resolver incidencia" button with the text "b. Hacer clic en el botón de 'Resolver incidencia'".

e. El sistema muestra la incidencia con el estado de “Resuelta”. Con esto se da por terminado el proceso de “Resolver incidencias”.

Estado	Resuelta	Resolución	Corregida
--------	----------	------------	-----------

Como reportar las incidencias

Categoría

Clasificación

Soporte administrativo del proyecto - **Administrativos**

Reportes incidencias administrativas en los temas de alianzas, contratos, CIER, entre otros.

Soporte administrativo del proyecto - **Contenido**

Reportar incidencias en la elaboración de los contenidos digitales tales como estructura, metadatos y demás relacionados con la creación de los objetos, unidades de aprendizaje.

Soporte administrativo del proyecto - **Escuelas innovadoras**

Reporta incidencias relacionadas con los temas de investigacion y proyectos a desarrollarse en cada una de las Escuelas innovadoras

Soporte administrativo del proyecto - **Formación**

Reporta incidencias relacionadas el manejo, uso y desarrollo de los cursos virtuales (área de aprendizaje) en el Programa de Formación de Docentes

Soporte administrativo del proyecto - **Infraestructura**

Reporta incidencias relacionadas con el Hardware, Software, equipo y demás relacionados con la infraestructura de los CIER y las Escuela innovadoras

Soporte funcional - **Contenidos LMS**

Reportar incidencias con los contenidos de la plataforma de CREA-TIC

Soporte funcional - **Pedagógico**

Reportar incidencias pedagógicas o metodológicas de las áreas de Lenguaje, Matemáticas, Ciencias Naturales y Otras Ciencias de la plataforma de CREA-TIC

Categoría

Clasificación

Soporte técnico - **Error plataforma**

Reportar incidencias específicas al funcionamiento de la plataforma. Por ej. El módulo de Gestión de curso no funciona sale un error al ingresar.

Soporte técnico - **Matrícula**

Reporta incidencias con la matrícula de los usuarios (Leader Teacher) a un área y cohorte específica.

Soporte técnico - **Mover cohorte**

Reporta incidencias solicitando mover de una cohorte a otra a uno más Leader Teacher en un área específica

Soporte técnico - **Usuario y contraseña**

Reporta incidencias frente al olvido del usuario y contraseña registrados en el Portal Educativo Colombia Aprende